



## SKOGSMÄSTARPROGRAMMET

Examensarbete 2011:26

# Enkätundersökning om vilka frågor som var viktiga vid valet av fastighetsmäklare

*Survey of the issues that were important in the choice of Realtors*



**Karin Hildingsson**

---

Examensarbete i skogshushållning, 15 hp  
Skogsmästarprogrammet 2011:26  
SLU-Skogsmästarskolan  
Box 43  
739 21 SKINNSKATTEBERG  
Tel: 0222-349 50

# Enkätundersökning om vilka frågor som var viktiga vid valet av fastighetsmäklare

Survey of the issues that were important in the choice of Realtors

*Karin Hildingsson*

**Handledare:** Börje Börjesson

**Examinator:** Eric Sundstedt

**Omfattning:** 15 hp

**Nivå och fördjupning:** Grundnivå med minst 60 hp kurs/er på grundnivå som förkunskapskrav

**Kurstitel:** Kandidatarbete i Skogshushållning

**Kurskod:** EX0624

**Program/utbildning:** Skogsmästarprogrammet

**Utgivningsort:** Skinnskatteberg

**Utgivningsår:** 2011

**Elektronisk publicering:** <http://stud.epsilon.slu.se>

**Nyckelord:** fastighetsmäklare, skogsfastigheter, marknadsföring



Sveriges lantbruksuniversitet  
Skogsvetenskapliga fakulteten  
Skogsmästarskolan

# FÖRORD

Då jag under min studietid valt att rikta in mig på mäklaryrket, och då gällande jordbruksfastigheter, tycker jag att detta examensarbete är ett utmärkt tillfälle att få en uppfattning om hur säljare resonerar och vad de lägger vikt på då de ska sälja sin fastighet. Vad som påverkar en säljare vid sitt val är mycket viktigt för en blivande mäklare att förstå.

Jag är verkligen tacksam för att jag fått möjligheten att göra detta arbete, då jag som sagt ser det som en unik chans att få inblick i hur fastighetsägarna tänker. Jag vill först och främst tacka min handledare på LRF Konsult, Jonas Jonsson, för all hjälp under sommaren, och jag vill även rikta ett tack till Birgitta Löthman på LRF Konsult som också varit anträffbar i sommar vid behov av hjälp. Jag vill även tacka min handledare på Skogsmästarskolan i Skinnskatteberg, Börje Börjesson.

Ett tack vill jag också ge till personalen på Lantmäteriet som hjälpt mig att söka reda på personuppgifter till de sålda fastigheterna. Sist men inte minst vill jag tacka alla som hjälpt mig att göra en så bra undersökning som möjligt genom att svara på enkäterna! Utan er hade detta inte blivit någonting alls, så tack!

Sundsvall, september 2011  
Karin Hildingsson



# INNEHÅLL

FÖRORD.....	iii
INNEHÅLL .....	v
1. ABSTRACT.....	1
2. INLEDNING .....	3
2.1 Syfte .....	3
2.2 Bakgrund .....	4
2.3 Avgränsningar .....	4
2.4 Företaget.....	4
3. LITTERATURSTUDIE .....	7
4. MATERIAL OCH METODER .....	9
5. RESULTAT .....	11
5.1 Översikt – undersökning med diagram.....	11
5.2 Kommentarer .....	20
6. DISKUSSION.....	23
6.1 Diskussion litteraturstudie .....	23
6.2 Diskussion material och metoder .....	24
6.3 Diskussion resultat .....	25
6.4 Diskussion felkällor .....	26
6.5 Råd inför framtiden.....	26
7. SAMMANFATTNING .....	29
8. REFERENSLISTA .....	31
8.1 Publikationer .....	31
8.2 Dataprogram .....	31
8.3 Relaterade examensarbeten.....	31
9. BILAGOR .....	33
9.1 Bilaga 1.....	33



# 1. ABSTRACT

In this report I have compiled my thesis which was about investigating what sellers of real estates find important when they shall appoint a real estate agent. I have also looked into other parameters in my study, like whether the sellers at all use real estate agents and how they have proceeded in case they do not use an agent. In addition to that, I have tried to find out why sellers didn't chose LRF Konsult and what they know about the company.

This analyses was made through questionnaires sent to those estate owners who didn't use LRF Konsult when they sold their estate. The questionnaires contained 8 questions.

The questionnaires were distributed to 289 estate owners within Västernorrlands county. I got 132 in return with answers. A number that I find being satisfactory for the purpose with this study.

As a result of this study I found that nearly 50% of those who were asked didn't use any agent when they sold their estate. Only a few of those who did sell without an agent involved have advertised in newspapers, whereas many sellers have used internet, e.g. the site Blocket.se. This is an interesting swift since some years back and is probably a trend. Many of the sellers also preferred not to involve any agent at all.

The majority of those who appointed an agent made it clear that they found it important that the agent should be specialised in real estate, that he/she had a good reputation, that the agent was local and that the seller was well recieved.

Some 50 % did know about LRF Konsult. By those who didn't chose LRF Konsult, many said that other agents were more qualified and made a better marketing.

I find this subject interesting, especially as I intend to work as a real estate agent, but also for those who already are active in their profession. It is of vital importance to understand the seller as he/she is the most important stakeholder for the agent. Even for LRF Konsult this study is important as it points to some rooms for improvement.





## 2. INLEDNING

### 2.1 Syfte

Inom skogsmästarprogrammet vid SLU i Skinnskatteberg ingår att man ska göra ett examensarbete omfattande 15 hp som ett moment som ingår i kraven för examen. Mitt examensarbete har jag fått göra åt LRF Konsult. Arbetet har inneburit en undersökning om vad som egentligen påverkar säljaren vid en fastighetsförsäljning. Det jag tittat närmare på i detta område är om säljarna överhuvudtaget valt att använda sig av mäklare, samt hur de valt att gå tillväga vid försäljningsförfarandet. Det intressanta i detta ämne är att alla säljare som kontaktats är sådana som inte valt att använda sig av LRF Konsults tjänsteutbud.

Genom en urgallring av fastigheter som sålts inom Västernorrlands län de senaste två åren har jag lyckats plocka ut de som inte använt sig av LRF Konsult. För att få en bred uppfattning om detta ämne har jag skickat ut enkäter till samtliga dessa. Den målgrupp jag kontaktat är alltså alla som sålt sin fastighet utan att ta hjälp av LRF Konsult i Västernorrlands län sedan 2009-01-01 och till idag. Jag har fått möjligheten att på Lantmäteriets kontor kontrollera upp namn och personnummer på före detta fastighetsägare, som jag senare fått kontrollera adressuppgifter för i ett program som LRF Konsult har tillgång till.

Enligt LRF Konsult själva så har det gjorts många marknadsundersökningar om hur de säljare som använt sig av företaget tyckte om dess tjänster och service. Detta arbete är utformat på motsvarande vis då jag här tar reda på varför de som *inte* använt sig av LRF Konsult gjort detta val.

Syftet med detta arbete är alltså att ta reda på hur en säljare resonerar vid en försäljning av sin fastighet. För är det verkligen så att säljaren gör strategiska val eller är det helt enkelt slumpen som avgör i de flesta fall då det kommer till att välja mäklare? Detta är viktigt för mäklare ute på marknaden men också för min egen del som blivande mäklare att få inblick i, då säljaren egentligen är i fokus inom branschen.

Frågeställningar som: har de valt att använda sig av mäklare överhuvudtaget? Hur valde de iså fall mäklare? Vad var det viktigaste för kunden vid försäljning, och hur gick de till väga?

Att få inblick i hur synen på LRF Konsults fastighetsförmedling ser ut har också varit ett mål med undersökningen samt att få kunskap om vad som kan förbättras i och med den respons säljarna givit mig. Detta är intressanta frågeställningar för ett företag som LRF konsult som givetvis vill öka och förbättra sin andel i fastighetsmarknaden. Eftersom det inte gjorts något liknande examensarbete är detta en väldigt angelägen undersökning, som kan hjälpa till att ge svar på hur allmänheten tänker när de ska sälja sin jordbruksfastighet. Fastighetssäljarnas svar ligger till grund för mitt examensarbete.

## 2.2 Bakgrund

Detta arbete har utförts åt LRF Konsult för att de ska kunna ta del av de svar som säljarna givit mig, och se vad majoriteten anser vara viktigt vid val av fastighetsmäklare. Många punkter kan säkert efter detta förbättras gällande marknadsföring mm. Det kan vara väldigt viktigt för företaget att veta om kunderna kände till LRF konsult, eller om de helt enkelt valdes bort av annan anledning, och iså fall av vilken anledning. Att för företaget få en bild av vad människor har för åsikter om dem är både nyttigt och nödvändigt för att kunna förbättras.

I tidigare arbeten som handlar om hur säljare resonerar vid sina val av mäklare har det framkommit att säljarna lägger stor vikt på mäklarens personlighet, agerande och kunskap inom området. Mindre hänsyn tas till mäklarens arvode, vilket kan utläsas av tidigare intervjuer och undersökningar. Tidigare undersökningar har också visat att den genomsnittliga kunden är väldigt nöjd med LRF Konsults arbete pga. Företagets engagemang och förtroende. Att olika människor uppfattar samma mäklare på olika sätt är ju naturligt, men att åsikten om en mäklare kan avvika så mycket från en person till en annan har Tempelman (2007) visat på i sin undersökning. Detta är något jag haft i baktanken under arbetets gång, dels att den mänskliga faktorn spelar in, och dels att det ena uppdraget aldrig är det andra likt. Dessutom kommer olika typer av människor överrens på olika sätt. Detta gör ju att man omöjligt bara kan ha nöjda kunder. En viss procent missnöjda kunder kommer man därmed aldrig ifrån.

## 2.3 Avgränsningar

När jag studerat de jordbruksfastigheter som sålts senaste 2 åren har jag valt att avgränsa dem till arealer större än 5 ha. Eftersom fastigheter under 5 ha oftast är små hästgårdar eller liknande finns det en naturlig förklaring till varför säljaren inte valt att använda sig av dels mäklare överhuvudtaget och dels av LRF Konsult, då företaget är känt för att förmedla större fastigheter och ofta rena skogsfastigheter.

En avgränsning har också gjorts när det gäller tidsperioden. Jag har bara intresserat mig av de fastigheter som sålts de senaste 2 åren, för att jag skulle få ett tillräckligt antal försäljningar, och dessutom för att ett enskilt år inte skulle påverka ensamt.

Den tredje avgränsningen som gjorts är att jag endast tittat på fastighetsförsäljningar inom Västernorrlands län. Detta har sin förklaring i att man vill ha ett begränsat material men också för att ett begränsat område ger en klarare bild för denna region.

## 2.4 Företaget

LRF Konsult är en stor konsultfirma som har specialiserat sig på områdena ekonomi, juridik, skatter, skog och fastighetsförmedling. LRF Konsult finns spritt med kontor över hela landet och är Sveriges största mäklare av jord- och skogsbruksfastigheter. De kan, till skillnad från många andra mäklarfirmer, också erbjuda mycket bred kompetens inom

ekonomi och juridik. LRF Konsult anser att detta ger kunderna stort mervärde när de anlitar LRF Konsult vid en fastighetsaffär.



### 3. LITTERATURSTUDIE

Den litteratur jag har läst inom detta område har skiljt sig åt på olika vis. Det mesta jag fått bakomliggande information från är tidigare examensarbeten inom området. Två av examensarbetena som jag har studerat har haft ungefär samma syfte som mitt. Det ena är gjort av Ulrika Tempelman och heter "Hur säljare gör sitt val av fastighetsmäklare". Själva upplägget av arbetet har grundat sig på intervjuer av säljare, närmare bestämt nio stycken mer ingående intervjuer. Där har man studerat hur säljaren gjort sitt val av mäklare samt om de varit nöjda med sina val eller inte. I detta arbete har Tempelman (2007) intervjuat säljare av bostadsfastigheter, här skiljer sig också detta åt från mitt arbete då jag tittat närmare på enbart försäljning av jordbruksfastigheter större än 5 ha. Det andra examensarbetet som liknar detta är Jonsruds och Gustafssons examensarbete "Val av gårdsmäklare och vilka kanaler det passerar".

Tempelman (2007) kom i sitt examensarbete fram till att det enligt säljarna var mäklarens attityd som var viktigast vid valet av mäklare. Men hon visar också på hur olika en mäklare kan upplevas från olika människor. Hon ger ett exempel på en och samma mäklare som fått helt avvikande kommentarer från två olika uppdragsgivare, där den ena upplevde mäklaren som stressad och frånvarande och den andre uppdragsgivaren upplevde mäklaren som helt unik och utan konkurrens. Enligt Häggström och Sjöström (2002) är mäklarens trovärdighet, rykte och erfarenhet det som är viktigast för det slutliga valet av mäklare.

Det som avgjorde om säljarna blev nöjda med mäklaren var i störst utsträckning hur mycket pengar de i slutändan fick för sin fastighet. Sådär skriver Tempelman (2007): "De faktorer som respondenterna själva tog upp som viktiga vid valet av mäklare var: trevlig, positiv, säljande, proffsig intryck, utstrålning, entusiastisk, kunnig, personlig kontakt, uttryckte komplimanger, ingav förtroende. När respondenterna väl hade bestämt sig för en mäklare höll de också fast vid sitt val." De flesta av de intervjuade i Tempelmans undersökning blev nöjd med sitt val av mäklare och hade inget att klaga på. Även Häggström och Sjöström (2002) kom i sin slutsats fram till att mäklarens personlighet och agerande gentemot kunden var av stor vikt.

I marknadsundersökningen om hur nöjda eller missnöjda LRF Konsults köp- och säljkunder var av Johansson mfl. (2007) visade det sig att det över lag var mest nöjda kunder som också därför hållit sig kvar vid företaget. De viktigaste parametrarna för kundtillfredsställelsen ansågs vara förtroendet och engagemanget hos företaget. Detta visar än en gång på hur viktigt den personliga biten är. Så här skriver Johansson mfl. (2007):

"Priset var inte någon direkt anledning till att kunderna kände sig nöjda, men eftersom de hade valt att stanna kvar hos LRF Konsult så ansåg de uppenbarligen tjänsterna prisvärda. Det är möjligt att kunderna hade anlitat LRF Konsult mer om priset på tjänsterna varit lägre. Här spelar avvägningen mellan lönsamhet och nöjdhet en roll för vilket pris man vill sätta på sina tjänster."

I likhet med mitt arbete har Jonsrud och Gustafsson (2006) gjort ett examensarbete som handlar just om försäljning av gårdar. Detta arbete "Val av gårdsmäklare och genom vilka kanaler det passerar" har också siktat in sig på vad som påverkar en säljare vid sitt val av gårdsmäklare. Här har man även tittat närmare på hur köparna resonerat vid köp

av fastighet. Det arbetet har också genomförts med hjälp av en enkätundersökning som skickats ut till banker, revisionsbyråer samt säljare och köpare av jordbruksfastigheter, då detta är de olika intressenter som kan förekomma i en fastighetsförmedling. I mitt examensarbete har jag riktat in mig på de som valt att inte ta hjälp av LRF Konsult. Jonsrud och Gustafsson har däremot riktat sig till alla olika säljare och kommit fram till att 32 % av de förfrågade rekommenderat LRF Konsult om man ska sälja sin jordbruksfastighet. Om man sedan tittar på vad bankerna svarat i enkätundersökningarna angående hur deras kunder hittat sin fastighet så har 30 % av bankernas kunder hittat fastigheten genom mäklare, 27 % genom annons i tidningen, 20 % genom internet och resterande genom bekanta och banker. Detta visar att mäklarens arbete för att marknadsföra sina objekt är betydelsefullt och givande

Vid frågan om säljaren skulle använda sig av samma mäklare igen vid en eventuell framtida försäljning svarade majoriteten (42 %) vet ej, medans 29 % svarade kanske. Här råder alltså stor tveksamhet då endast 6 % svarat ja på frågan. Resterande har svarat nej. I detta arbete har de också givit de förfrågande möjligheten att bifoga egna kommentarer. Även i kommentarerna är folk över lag väldigt missnöjda då de fått kommentarer som "Jag är inte imponerad av mäklare, jag anser att man inte har varit engagerad när man sålt och inte haft kunskap om skog och mark. Mäklare lägger inte ner någon tid på förmedlingsarbetet, man kan ju undra vad det höga arvudet är till för!" Resultatet av hur många som använt sig av mäklare vid försäljning var i deras undersökning 68 % och resterande sålde på egen hand.

Lokalkännedom, rykte och arvode tycks vara det som styr säljaren mest vid sina val av mäklare samtidigt som affärsmässighet och ärlighet är de viktigaste egenskaperna en mäklare bör ha enligt Jonsrud och Gustafsson (2006). Även dem har kommit fram till att många gårdar byter ägare utan mäklarens hjälp, och då genom generationsväxling eller försäljning till släkt och vänner. Som här betonas så är det ofta en livsstil för människor som skaffar en gård, för andra är det en fråga om att få odla sina intressen, t ex. genom att investera i en hästgård. Denna grupp människor lever oftast inte på gården då den inte ger någon större avkastning, utan har inkomsten på annat håll. Däremot de som skaffar en gård pga. jordbrukande, djurhållning eller stora skogsarealer som ska brukas kan det handla om ett leverne. Exempelvis skogsfastigheter som i detta ämne är centralt, handlar det oftast om att personen i fråga har intresse och kunskap om skog och vill få en avkastning på investerat kapital. Deras arbete visar att skogsfastigheter är den mest attraktiva typen av fastighet. Det är alltså skogsfastigheterna som det är störst efterfrågan på, detta pga. Den begränsade tillgången. Detta har de fått fram genom undersökning av revisionsbyråerna, då de frågat vilket av de fyra alternativen (skogsfastighet, lantbruksfastighet, hästgård eller åkerbruk) som varit mest efterfrågat på marknaden.

Dahlin och Lindau (2010) beskriver mäklaryrket som ett slitsamt yrke som borde betraktas annorlunda av allmänheten. Mäklaryrket innefattar många komplicerade arbetsmoment och är av den anledningen skälet till det arvode en mäklare måste ta för sina uppdrag. Dessutom menar Dahlin och Lindau att nätmäklaren borde få en större roll, då framförallt den typen av fastighetsförmedling är underskattat. De anser att om företagen arbetar mer med att få kunderna att förstå hur mycket tid och pengar uppdragen kostar, så kommer de också få en mycket mer nöjd och återkommande kundkrets.

## 4. MATERIAL OCH METODER

Genom LRF Konsult fick jag tillgång till ett register på alla de fastigheter som sålts inom Västernorrlands län de senaste 2 åren. På samma vis fick jag också listat alla de fastigheter som sålts inom länet genom LRF Konsult de senaste 2 åren. Därefter kunde jag sedan jämföra de två listorna och till slut få fram de som inte använt sig av LRF Konsult vid försäljning. Detta visade sig vara ca 500 stycken. Efter en ytterligare urgallring på de fastigheter som hade mindre än 5 ha skog hade jag ungefär 400 stycken kvar. Denna urgallring gjordes för att jag inte skulle få med de allra minsta gårdarna, såsom hästgårdar mm. Då dessa fastighetsägare oftast vänder sig till andra än LRF Konsult eftersom LRF Konsult oftast arbetar med större jordbruks- och skogsbruksfastigheter.

När jag senare på Lantmäteriets kontor i Sundsvall sökt reda på personnummer och namn till samtliga dessa fastighetssäljare visade det sig att ungefär 100 stycken av dessa var avlidna eller företag. Dessa uteslöt jag givetvis att ha med i undersökningen och totalt blev det 298 stycken kvar att senare skicka ut enkäter till.

När jag tagit reda på personnummer till alla dessa använde jag mig av ett program som LRF Konsult har tillgång till där jag fick möjlighet att söka upp adresser till alla dessa personnummer. Eftersom jag nu hade adresser till alla så ansåg jag det lämpligast att det skulle vara enkäter i form av fysiska brev. Dessutom var många av de tillfrågade äldre och jag ansåg då att enkäter i form av fysiska brev skulle ge bäst svarsfrekvens. I enkäterna hade de tillfrågade även möjlighet att svara på internet, men trots detta var det endast 5 stycken som valde att göra det medans 126 stycken svarade via de svarskuvert jag skickade med. Frågorna jag ställde med samtliga svarsalternativ återfinns i bilaga 1. Vid utformningen av enkäten hade jag vägledning av enkätboken, (Trost, 2007).

Under arbetets gång har jag även haft fastighetsmäklarlagens bestämmelser till hands för att kunna knyta an de lagar som råder kring ämnet och de resonemang jag haft. Boken "Fastighetsmäklarlagen – en kommentar" av Magnus Melin har varit exemplarisk då han gått igenom och kommenterat varje paragraf i den nya fastighetsmäklarlagen.

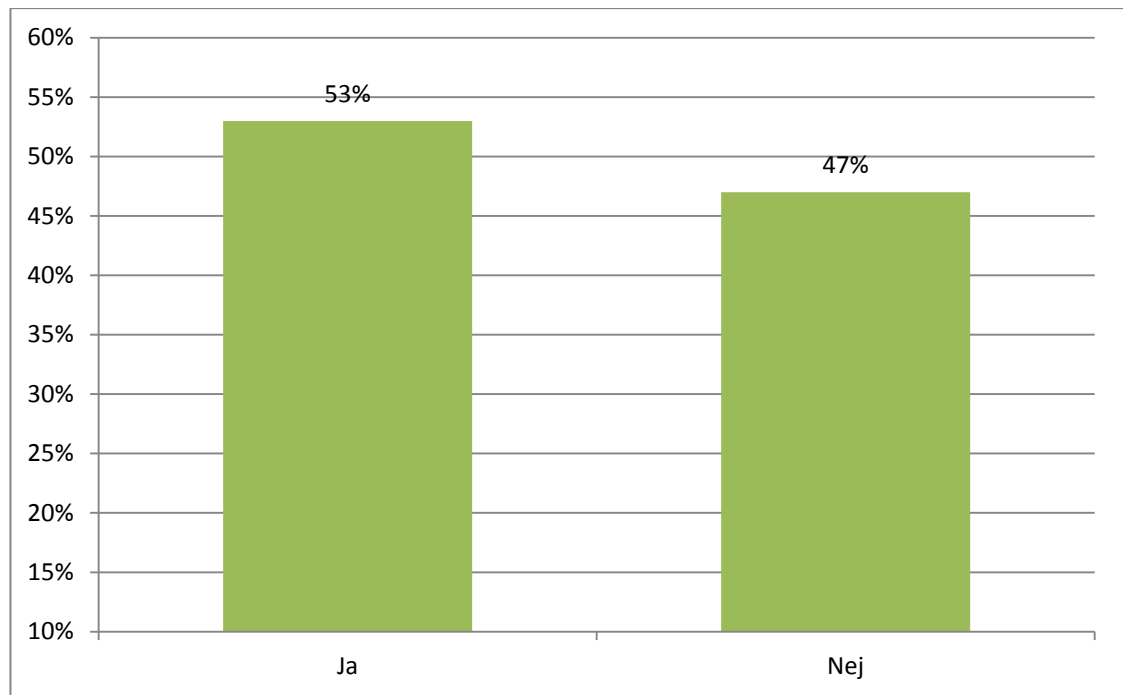




## **5. RESULTAT**

### **5.1 Översikt – undersökning med diagram**

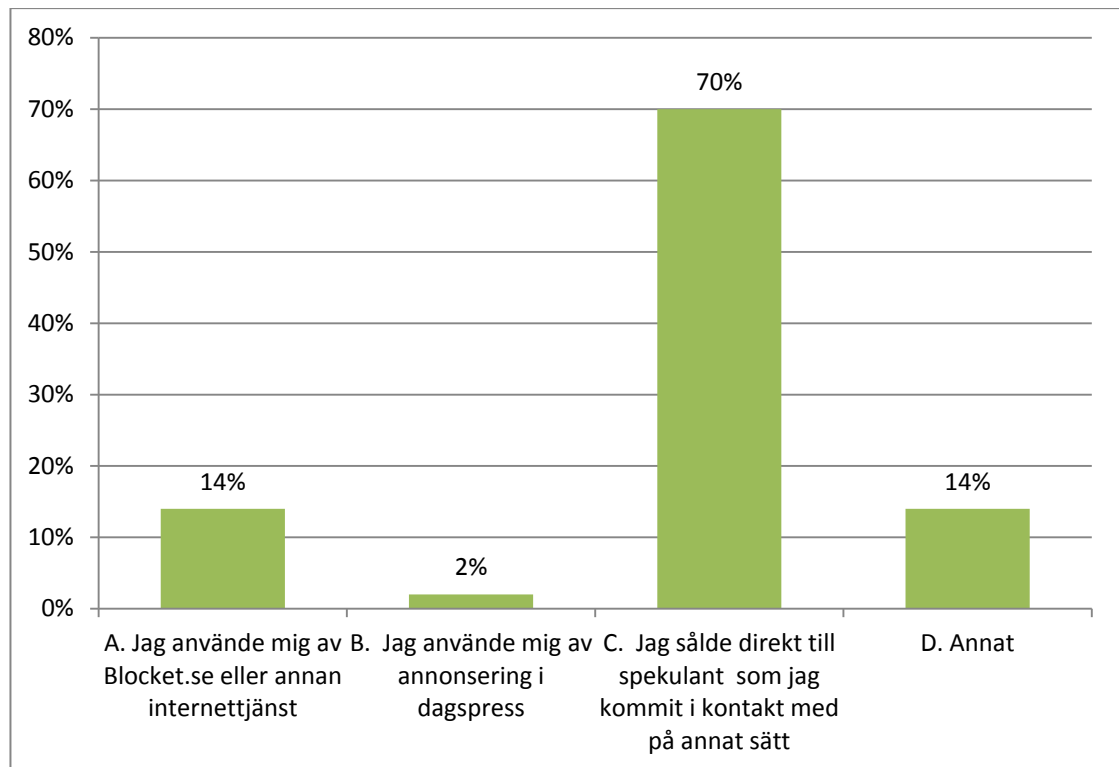
Svarsfrekvensen av undersökningen har uppgått till 44 %, vilket jag tycker är relativt bra. Endast 5 stycken valde att svara på internet medan 127 stycken svarade med hjälp av de bifogade svarskuverten. Många har alltså svarat på enkäten, men eftersom redan första frågan delas upp i två kategorier är det endast denna fråga som kan räknas till denna svarsfrekvens. 47 % av de svarande använde sig inte av mäklare. Det betyder att 47 % av de 44 % som svarat på enkäten, alltså 58 stycken svarat på fråga 2- 4. Därmed har resterande 74 personerna har då svarat på frågorna 5- 8. Fråga 8 har dock inte alla 74 stycken valt att svara på. Där har totalt 59 stycken svarat, och en del har även valt fler svarsalternativ än ett.



Figur 1. Diagrambild över enkätfråga 1: Valde du att använda dig av mäklare när du sålde din fastighet?

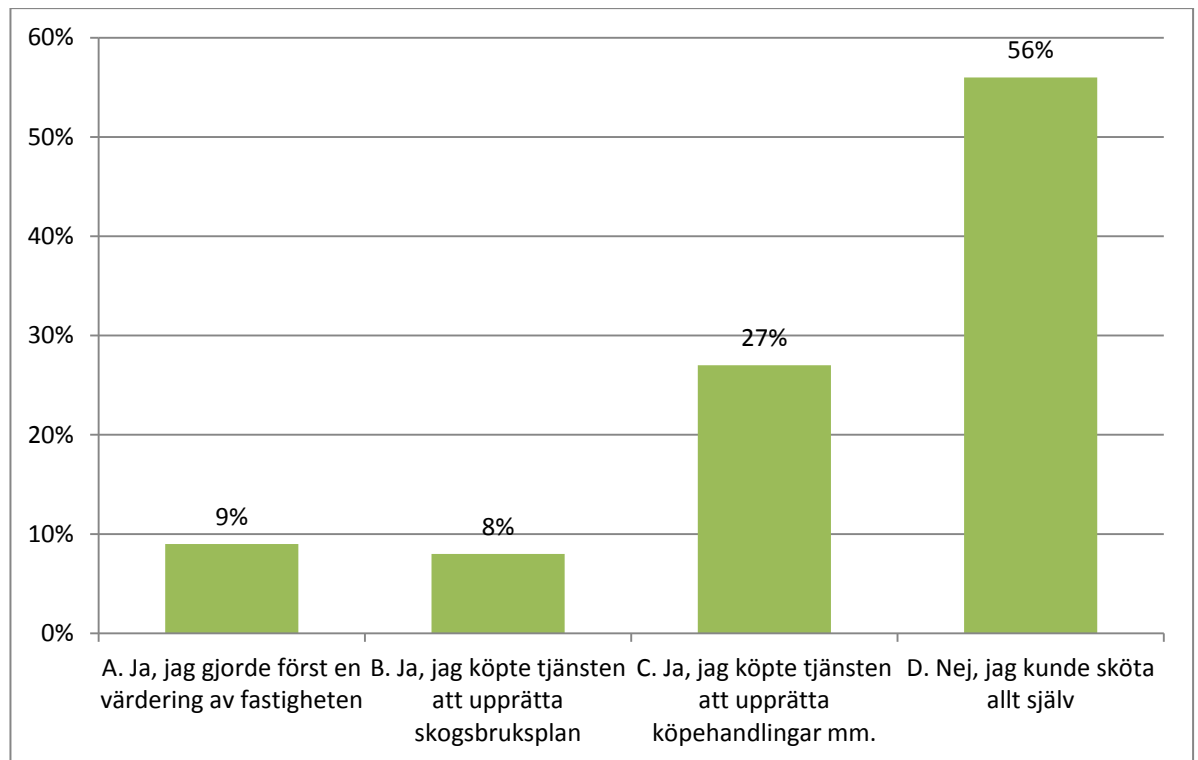
Resultatet av enkätundersökningen anser jag har varit positiv. Att ungefär hälften av de som svarat inte använt sig av mäklare överhuvudtaget känns å ena sidan betryggande då detta inte är ett avsteg från just LRF Konsult. Att sedan ha fått reda på hur de flesta valt att sälja sin fastighet utan mäklares hjälp har därefter blivit intressant. Att de flesta inte tyckt att det inneburit några problem med att sälja på egen hand kan å andra sidan vara oroande eftersom att det är ett beteende som tycks kunna bli desto vanligare. Jag som blivande mäklare ser ju gärna att desto fler väljer att ta hjälp av mäklare vid försäljning.

Idag finns det så många andra möjligheter. Om inte den nya "trenden" nätmäklare används, så kan säljaren ännu "billigare" sköta hela affären själv istället för att ta hjälp av en traditionell förmedling av fastighetsmäklare. Detta möjliggörs desto bättre med dagens annonseringsmöjligheter på internet. Ett exempel på detta är internetsidan Blocket.se som besöks av tusentals människor varje dag. Det kan ses som ett hot mot "vanliga" mäklare att det är så enkelt att sälja sin fastighet utan hjälp idag. Men samtidigt har mäklaren och kommer alltid att ha en väldigt viktig roll som jag tror många värderar vid en försäljning - att få hjälp med upprättande av köpehandlingar, söka lagfart och sköta annan administration i samband med en försäljning som i vissa fall kan vara ganska komplicerat. Den juridiska, ekonomiska och skattemässiga hjälp som mäklaren har att erbjuda kommer nog alltid att locka kunder till en enklare affär. En teori till varför så många valt att sälja på egen hand kan vara att det handlat om familjeaffär eller försäljning till annan närstående. Här underlättar det visserligen mycket då risken för tvist och missförstånd blir mindre.



Figur 2. Diagrambild över enkätfråga 2: Hur gjorde du när du sålde din fastighet utan mäklares hjälp?

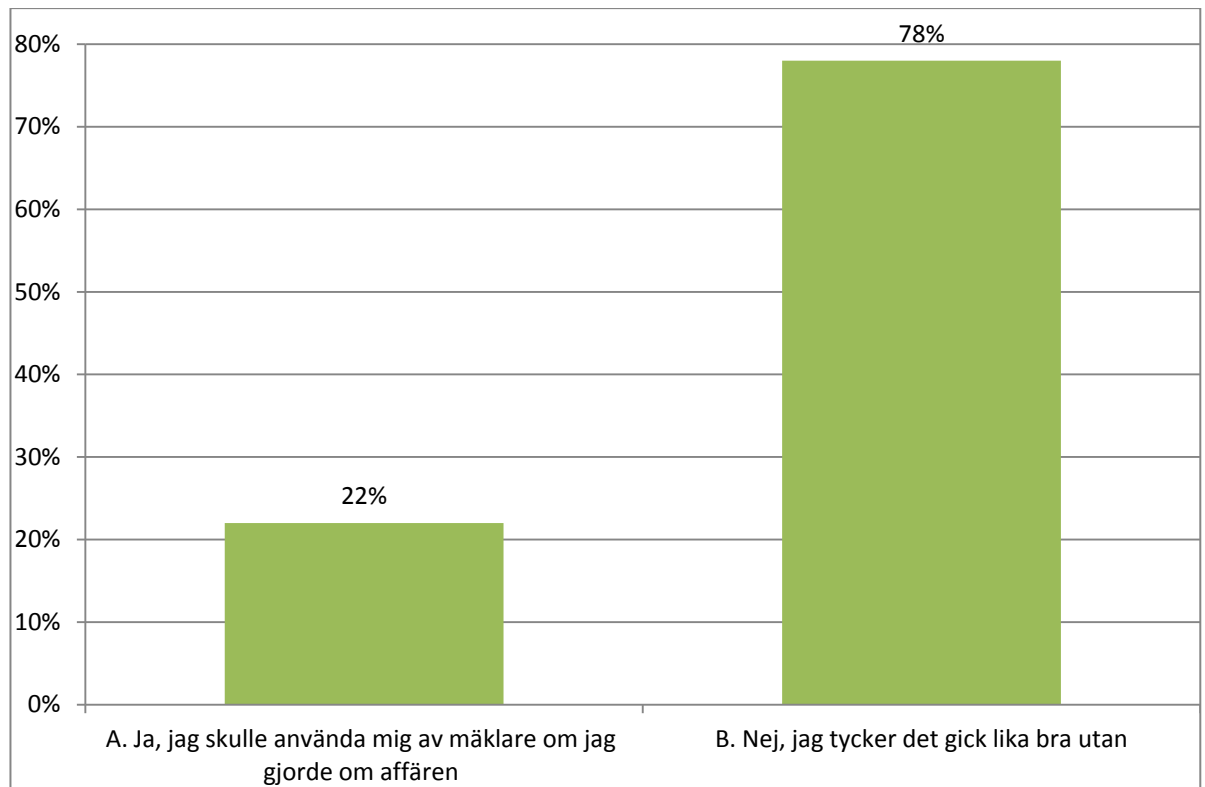
Att en stor del av de som svarat på enkäterna sålt till anhörig framgår ganska tydligt av andra frågan, där hela 70 % svarat att de sålt till spekulant som de kommit i kontakt med sedan tidigare, här antar man att en stor del sålt till någon de känner, t ex. en anhörig. Endast 2 % av svarande på hur de valde att sälja sin fastighet utan mäklares hjälp hade använt sig av annonsering i dagspress. Detta visar hur internet dominerar starkt i dessa frågor, dagstidning som andra typer av tidningar blir desto mindre aktuella och läses av färre jämfört med bara för ett år sedan. Trots att internetannonsering dominerar över tidningsannonsering så är det endast totalt 16 % av de tillfrågade som använt sig av detta och den tydliga anledningen till hur majoriteten sålt sin fastighet är till spekulant de tidigare kommit i kontakt med.



Figur 3. Diagrambild över enkätfråga 3: Tog du hjälp med vissa delar av försäljningen?

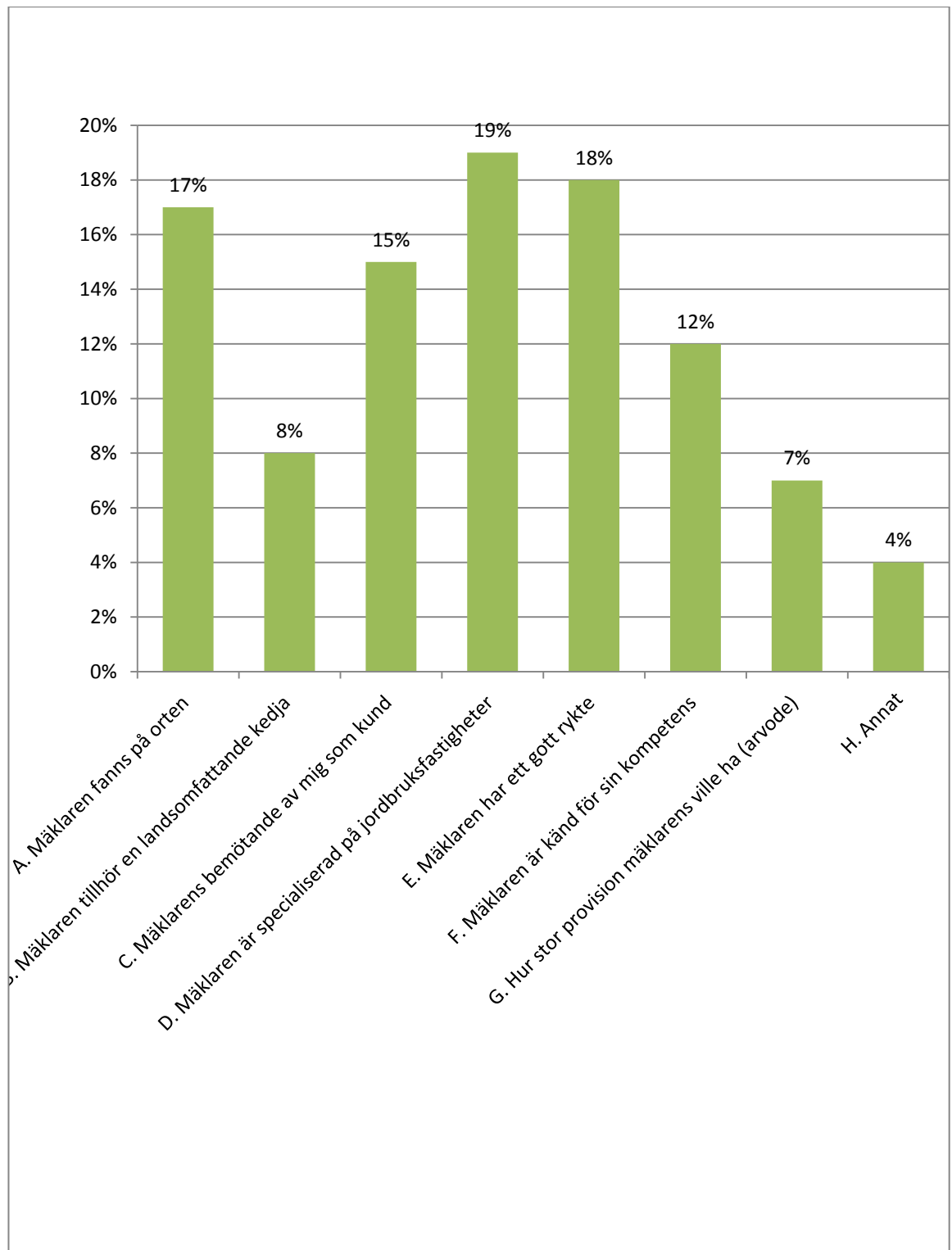
På frågan om "du tog hjälp med vissa delar av försäljningen" svarade 56 % att de kunde sköta allting själv. 27 % svarade att de köpte tjänsten att upprätta köpehandlingar mm. Detta visar ändå på att det är vad kunden tycker är den klurigaste biten i försäljningsfasen och det är ju ofta i kontrakt det fattas eller saknas dokumentation som sedan kan underlätta vid en eventuell tvist.

8 % valde att ta hjälp med upprättande av skogsbruksplan och 9 % valde att ta hjälp med värdering av fastighet.



Figur 4. Diagrambild över enkätfråga 4: Upplevde Du att det fanns något problem vid försäljningen som en mäklare skulle kunnat hjälpa till med?

Hela 78 % tyckte inte att det fanns några problem vid försäljningen som mäklare kunnat hjälpa till med. Här kan man alltså dra slutsatsen att största delen av de som valt att sälja på egen hand även skulle göra det vid en ytterligare försäljning. Förmodligen är det inte heller första gången den säljande säljer fastighet utan hjälp av mäklare.

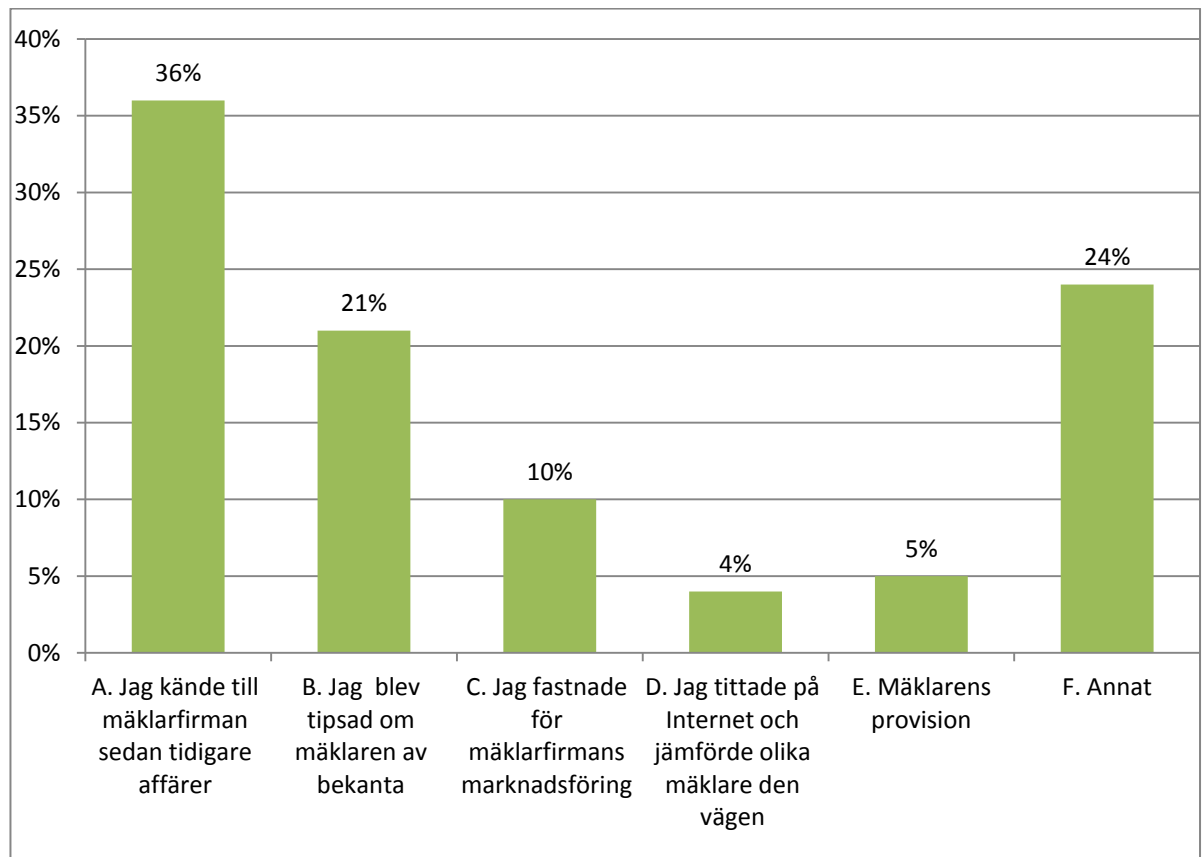


Figur 5. Diagrambild över enkätfråga 5: Om Du använde dig av mäklare, vilka frågor var viktiga vid valet av mäklare?

De som valt att använda sig av mäklare har vid valet lagt störst vikt på om mäklaren var inriktad på jord och skog, om mäklaren fanns lokalt på orten och mäklarens rykte. Mäklarens bemötande och kompetens tycks också vara viktiga punkter inför valet av mäklare (om än inte lika som de tidigare nämnda). Det som däremot inte verkar styra våra kunder särskilt mycket vid sina val är provisionen/arvodet, detta visar på hur viktigt

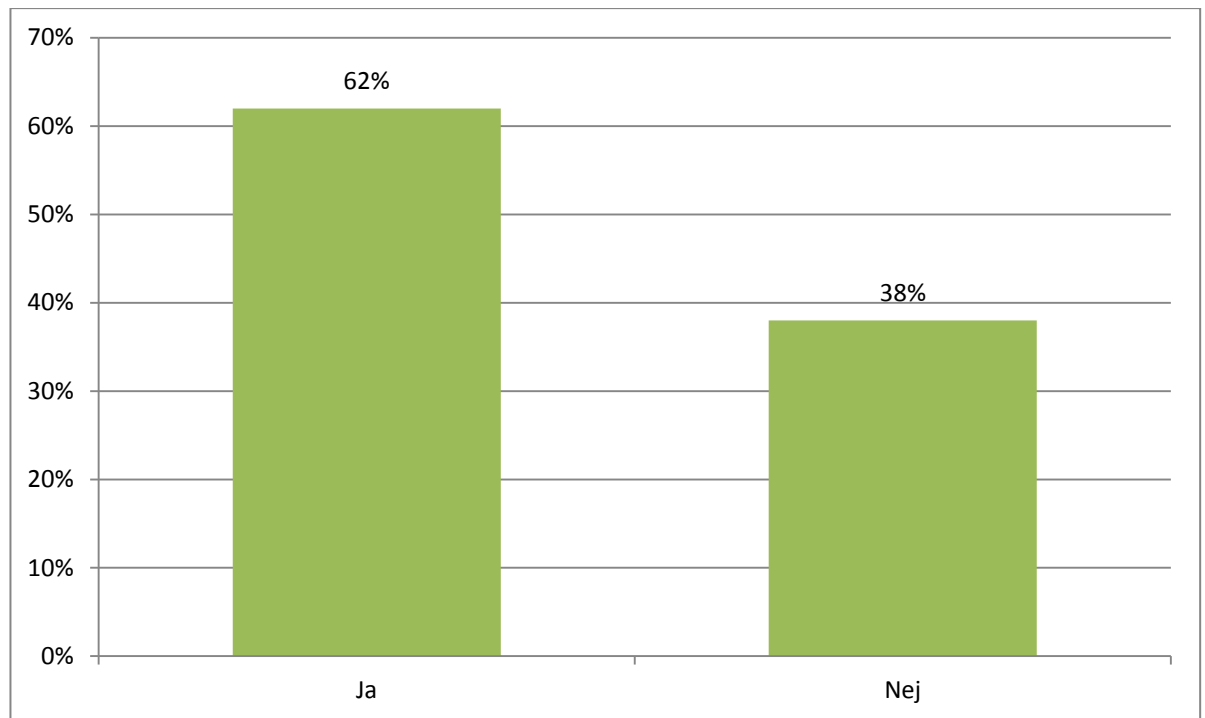
det är för mäklaren att knyta god kontakt med sina kunder och behandla dem väl genom hela förmedlingsprocessen.

Även den punkten om att mäklaren tillhörde en landsomfattande kedja, som LRF Konsult, verkar vara mindre intressant för de flesta. Men eftersom de intervjuade är sådana som valt att inte använda sig av LRF Konsult så kan det ju därmed också vara just den punkten som är mindre viktig för den gruppen människor.



Figur 6. Diagrambild över enkätfråga 6: Varför valdes den slutliga mäklaren?

Det som i slutändan avgjorde valet visade sig mest vara att säljaren kände till mäklarfirman sedan tidigare affärer, detta visar också på hur viktigt det är att behandla sina kunder rätt, för att kunna få en kundkrets som kommer igen. Även rykten från bekanta har avgjort mångas val av mäklare, vilket också ökar vikten av en bra relation till kunderna.

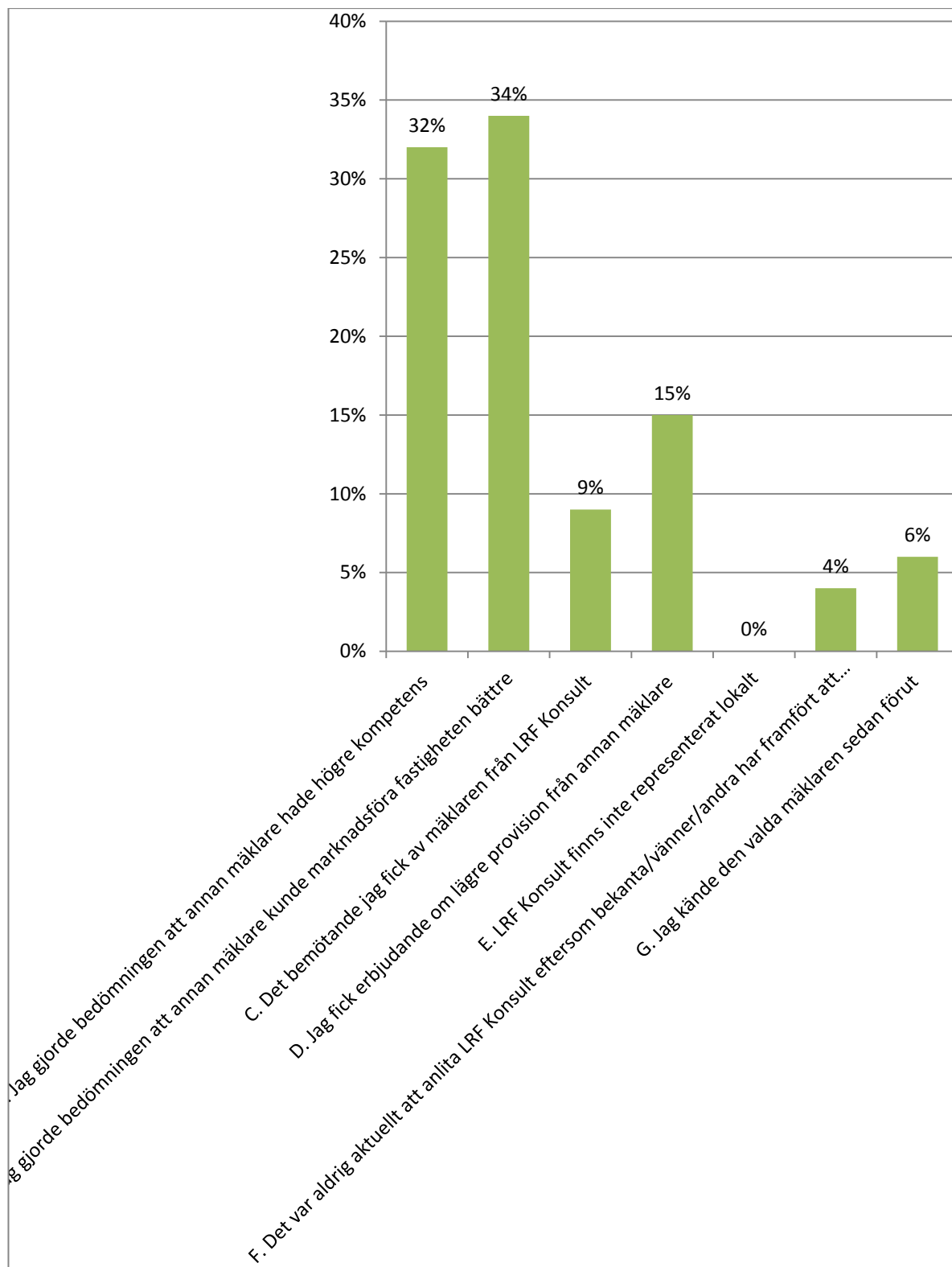


*Figur 7. Diagrambild över enkätfråga 7: Kände Du när Du valde mäklare till LRF Konsult och deras tjänsteutbud?*

Mer än hälften av de tillfrågade kände till LRF Konsult sedan tidigare, närmare bestämt 62 %. Resterande hade alltså inte vetskap om att företaget ens existerade. Detta förklarar ju att en viss procent försvinner redan där.

Majoriteten av de som hade kännedom om företaget valde bort dem för att de ansåg att annan mäklare kunde marknadsföra fastigheten bättre eller/och för att de ansåg att en annan mäklare hade högre kompetens.





Figur 8. Diagrambild över enkätfråga 8: Om Du svarade ja på förra frågan, varför valdes då LRF Konsult bort?

## 5.2 Kommentarer

I enkäterna fanns det möjlighet för de tillfrågade att skriva in sin motivering eller annan eventuell kommentar beträffande ämnet och nedan har jag listat de kommentarer som bifogats med svarsblanketten.

"Vi var tre delägare till skogsskiftet. En av delägarna avled och han ägde 50 % av skogsskiftet. Han hade inga arvingar, varför arvsfonden erhöll tillgångarna. Arvsfonden behåller ej fasta tillgångar utan ordnade försäljning av skogen. Någon avstyckning var ej möjlig, utan även vår del såldes. Vi ville ej köpa den avlidnes andel. Därför besvaras inte dina frågor."

"Ärligt talat, jag är SNÅL och jag kan faktiskt göra allting själv!"

"Vi köpte ett litet jordbruk i Vamsta, mäklare var LRF Konsult i Uppsala. Köpekontrakt tecknades 5 juli 2007. Jag upplevde tyvärr mäklaren som dålig. Jag fick inte veta någonting om budgivningen och jag tror att han själv höjde buden. När jag vann budgivningen ville han ha 50 tusen kronor för att ta bort annonsen. När han fick pengar tog han i alla fall inte bort annonsen. Någon serviceanda eller positivt bemötande hade han INTE."

"Det är egentligen en ren slump att vi inte valde LRF Konsult, de är säkert lika bra."

"Jordbruksdelen i fastigheten var förhållandevis liten i hela affären (ca 10 ha Varav 2 ha avverkningsbar skog). Därför valde vi en "vanlig" mäklare som vi tidigare gjort affär med."

"Vi annonserade på blocket och fick flera svar. Det blev budgivning men vi sålde till det par som vi fastnade för. Vi hjälptes åt med papper, besiktning mm. Affären var klar på tre veckor. Det kändes bra att vi inte behövde betala en massa pengar till en mäklare när vi och köparna litade på varandra."

"Min make dog. Jag blev ensam med en fastighet som jag inte klarade av att sköta. Jag fick hjälp med allt jag inte förstod. Ett vänligt bemötande i sorgen var viktigast."

"Eftersom jordbruksfastigheten inte var så stor och mäklaren hade tillgång till kompetens att värdera mark och hade förövrigt lång erfarenhet så valde vi utifrån det."

"Jag har ingen uppfattning om LRF Konsult eftersom jag är medlem i Norrskog och som jag anlitat för avverkning och försäljning."

"Mina svar kanske inte är hela relevanta efter som jag under 15 år haft skogssällskapet som förvaltare av skogsfastigheten. Det blev då naturligt att även utnyttja dem vid försäljningen efter som de också har en mäklaravdelning."

"Jag valde mäklare utifrån det företag som hjälpte till med skötseln av skogsfastigheten."

"Jag använde en mäklare till att göra värderingen och en annan mäklare till att upprätta köpehandlingen."

"Det tog väldigt lång tid från att LRF Konsult började jobbet tills det kunde ha slutförts. De började på jobbet utan att vi skrivit något avtal. De debiterade mig mycket trots avsaknad av avtal, samt att de gjorde om jobb som redan blivit gjorda. USCH för LRF Konsult!!(Åtminstone i Sollefteå!)"

"Jag ärvde en del av jordbruksfastigheten då min man dog 2004. Det var hans föräldrars fastighet. Min mans bror som är jurist tog hand om allt, det gick mycket bra. En kille i byn köpte huset."

"Både mäklare och säljare måste vara lyhörda och skärpta!!!"

"Jag var medlem i LRF och därför kontaktade jag dem först. Men jag valde bort dem omgående pga. Dåligt bemötande."

"Köpare och säljare var överrens om priset och därför skötte vi allt själva."

"Om jag hade vetat att LRF Konsult hade gett ett högre pris totalt så hade jag valt dem."

"Jag sålde till en granne som behövde utvidga sin fastighet. Vi kom överrens om pris och villkor själva. Han hade flerårigt samarbete med LRF Konsult som jag sedan anlätade för upprättande av köpehandlingar."

"Nu är det så att jag ogillar mäklare, vi försökte sälja privat via blocket, men av någon konstig anledning så känner sig folk tryggare om det går via mäklare, vilket inte är sant. Du är inte mer säker för att du går via mäklare. Det kan ibland vara tvärtom. Allt ligger på säljare och köpare i slutändan!"

"Klarade affären själv och slapp mäklararvodet."

"Låt flera mäklare värdera! Den som gav mig bästa intryck och värdering valdes. Värderingen skilde 40-50 %. Högsta värdering valdes, vilket också blev priset och affären gick fort!"

"Min sambo jobbar på LRF Konsult."

"LRF Konsult tar hand om min bokföring så det kändes naturligt att anlita deras mäklare."

"LRF Konsult har under många år använts som hjälp vid deklaration. De hjälpte till vid försäljningen (upprättande av köpehandlingar). Jag är nöjd med hur det sköttes."

"Min jordbruksfastighet har tidigare varit till försäljning släktingar emellan och jag sålde till en nära släkting, så allt har varit självklart."

"Gammalt torp ursprungligen, ingenting för LRF som förmedlar större näringsfastigheter."

"Jag valde en mäklare som värderade hus och skog, och ett försäljningsarvode satte han. Det hände ingenting och vi väntade länge på resultat! Vi avbröt kontraktet med mäklaren och sålde fastigheten själva genom Blocket.se Vi anlätade en pensionerad fastighetsmäklare som hjälpte till med allt pappersarbete och banken."

"Jag sålde till min syster."

"Jag behövde inte anlita juridisk hjälp när som det ej fanns skulder eller dylikt. Vi skrev själva köpebrev som bevittnades och sedan fördes pengarna in på mitt konto. Köparen skötte själv om att söka lagfart."

"Eftersom jag har en släkting och nära vän som haft mäklarfirma fick jag råd och stöd via honom."

"Jag kände köparen sedan många år. Eftersom jag inte hade några anhöriga så fanns det ingen anledning att ta ut högsta möjliga pris."

"Vid mitt val av mäklare var detta viktigast: att mäklaren ser till att det blir en bra affär för både säljare och köpare, att mäklaren tar sitt ansvar fullt ut hela vägen, även när det blir diskussion angående affären. Det blir ofta allt för uppenbart att när mäklaren gjort sitt och fått sitt arvode så drar han/hon från affären och köparen och säljaren står där ensamma i en konflikt, ska det vara så kan man lika gärna sälja på blocket!"

"Jag valde LRF Konsult förut. De slutförde aldrig sitt uppdrag och därför kontaktade jag en annan mäklare."

"Han som köpte min fastighet var intresserad av att köpa eventuell fastighet. Jag talade om priset för den tilltänkta fastigheten. Köparen tog kontakt med sin bank. Bank och köpare diskuterade omgående priset. Efter viss tvekan godtog köparen priset. Jag personligen hade inte godtagit någon sänkning av priset. Sagt och gjort tog vi kontakt med Lantmäteriet. Så gick affären till och ibland är det enkelt."

## 6. DISKUSSION

### 6.1 Diskussion litteraturstudie

Att fastighetsmäklarens agerande i sin roll som förmedlare är viktig har jag kommit fram till i min litteraturstudie. Då mäklaren knyter sina kontakter även för framtida uppdrag och lever på sin kundkrets och sitt rykte betyder det mycket att man som mäklare också sköter sitt arbete ordentligt i alla skeden. För många är fastighetsaffären ett känslomässigt beslut och behöver därmed bemötas med respekt och med förtroende. Mäklarens roll är inte bara att förmedla mellan parterna, utan att också ibland agera på personligare plan och ta hänsyn till de unika situationerna. En fastighetsaffär blir ju aldrig den andra lik. För att få köparen och säljaren överrens och nöjda med affären krävs en stor insats även från mäklarens håll.

Att skapa förtroende för sina kunder är viktigt eftersom man som mäklare lever på en delvis återkommande kundkrets. Genom att ställa upp för sina uppdragsgivare vinner man kundernas förtroende och ibland måste man kanske till och med se utanför ramarna för vad som krävs i jobbet. Vissa uppdrag kanske kräver mycket mer än andra och därför ska man vara beredd på att gripa in lite extra om det behövs. Alla affärer är liksom alla människor olika därför måste man som mäklare kunna få kunden att känna sig speciell och inte som en i mängden. Att lyssna till vad kunden har att säga och ta till sig kunden önskemål på ett riktigt sätt är också viktigt för förtroendevinst.

Mäklarens arbete har hård konkurrens av dagens andra alternativ, såsom nätmäklare och säljarens egna möjligheter till att marknadsföra och genomföra affären på egen hand. Detta gör det ännu viktigare att utföra ett korrekt och kvalitetsmässigt arbete. Enligt de tidigare arbeten som gjorts på området har det framkommit att det viktigaste vid valet av mäklare är att mäklaren är trevlig, positiv, säljande, har ett proffsigt intryck, har utstrålning, är entusiastisk, kunnig, personlig kontakt, uttryckte komplimanger, ingav förtroende. Sammanfattningsvis när jag läst om hur säljaren resonerar så kan jag konstatera att mäklarens personlighet och agerande gentemot kunden är av störst vikt. Detta visar alltså hur viktigt det är att personligen engagera sig i arbetet och inte bara enligt regelverket.

Det som jag tycks vara överrens om med de övriga författarna av dessa examensarbeten är att arvudet/provisionen är det som prioriteras mindre jämfört med de tidigare nämnda punkterna. Detta visar på att det inte bara är i mitt arbete säljarna gjort sina val utifrån de emotionella och säljande bitarna. I Jonsrud och Gustafssons (2006) arbete kom de, precis som jag, fram till att lokalkännedom och rykte var två av de viktigaste parametrarna vid valet av mäklare. Detta arbete riktade också in sig på jordbruksfastigheter, vilket kan vara förklaringen till att dem och jag fått ganska lika slutsatser på området, då det når samma typ av människor.

## 6.2 Diskussion material och metoder

Då jag gjorde detta arbete under sommaren och jag därmed hade tid på mig så valde jag att utföra enkätundersökningen med hjälp av utskick av enkäter med bifogade svarskuvert. Bifogandet av de portomärkta svarskuverten tror jag bidrog mycket till att så många svarade. De hade också möjligheten att svara på internet, vilket jag trodde många skulle göra, men det var endast 5 stycken som svarade på internet. Det visar på hur förhållandevis enkelt det också är att fylla i en färdigskriven enkät och lägga på lådan.

Med tanke på att detta skedde under sensommaren tyckte jag att jag fick en bra svarsfrekvens. Jag tror frekvensen kunnat bli något högre om jag valt att skicka ut enkäterna senare under hösten, då många säkert befann sig på semester under denna treveckors period de hade på sig att svara. Jag ville dock inte vänta längre med att skicka ut dem eftersom jag själv kände att jag ville bli klar med arbetet inom rimlig tid. Tanken från början var att jag skulle ringa upp de som inte svarat på enkäterna. Detta visade sig senare bli ett problem då majoriteten valde att inte uppge sitt namn. Eftersom jag ändå fått så pass många svar så ansåg jag att det var möjligt att bygga arbetet på detta.

Jag kunde givetvis ha använt mig av endast telefonenkät, där jag kunde ringa upp samtliga för att ställa dessa frågor. Men jag anser själv att en enkät i pappersform är bästa sättet att få riktiga svar eftersom de svarande då har tid på sig att fundera igenom sina svar. Enkäten var enkelt upplagd och det visade sig inte vara några problem för någon att förstå vad som menades med samtliga frågor. Vägledning i hur enkäten på bästa sätt skulle utformas och tips på hur frågor kan ställas fick jag av Enkätboken (Trost, 2007).

Enkäten kan tyckas se tunn ut och innehålla få frågor, men de frågor som ställts omfattade de ämnen jag behövde ta reda på i detta sammanhang. En enklare enkät medför också att fler "orkar" ta sig tid att svara.

Funderingarna har gått kring hur jag kunnat göra denna undersökning noggrannare. Jag har kommit fram till att jag hade kunnat det med hjälp av de svarskoder jag kunnat skicka med respektive svarskuvert så att de svarande sluppit ange sitt namn. Därmed har jag sedan kunnat ringa upp de som valt att inte svara, alternativt inte haft tid eller möjlighet. Jag hade även kunnat "locka" med en utlottning. Exempelvis att man skickat ut en vinst till någon av de som svarat på enkäterna.

Trots dessa "missar" från min sida är jag ändå nöjd med att så många svarade och gjorde detta möjligt.

## 6.3 Diskussion resultat

När det kommer till att sälja sin fastighet kan det i många fall vara ett väldigt känsligt beslut. Mäklarens roll är därför viktig, att en mäklare tar hänsyn till detta och hjälper till på alla plan som krävs är en förutsättning för att en sådan kund ska känna sig nöjd. Det är viktigt att säljaren efter överlåtelsen känner sig nöjd med sitt beslut och även sitt val av mäklare. Det är också viktigt att mäklaren handlat för att parterna kommer överrens och blir nöjda. Det är trots allt dessa två som ska utföra själva affären, (Melin 2010).

Syftet med arbetet har varit att dels utveckla kunskapen kring säljarens beslutsprocess och dels få inblick i hur valet av mäklare upplevs av säljaren. Jag tycker att jag har fått en bra inblick i hur de flesta tänker i sitt handlande i dessa situationer. Många av de berörda har dåliga erfarenheter av mäklare och har därför valt att avstå från att ta hjälp av mäklare. Detta resulterade i att nästan hälften (47 %) valt att sälja på egen hand. Att så många sköter affären själv beror naturligtvis också till stor del på att många gårdar byter ägare i samband med generationsväxlingar eller att försäljningen sker mellan vänner eller redan bekanta. Många kan då tycka att det känns onödigt att ta till en mäklares hjälp. Detta resonemang förstår jag helt och håller eftersom en affär mellan vänner eller bekanta emellan oftast slutar väl, och utan tvister. En affär som slutar i tvist underlättas givetvis om det finns en mellanhand som kan hjälpa till juridiskt, skattemässigt och ekonomiskt. En affär som sker genom mäklare slutar mer sällan med en tvist då noggrannheten på kontrakt och den juridiska biten oftast är större än när privatpersoner sköter det hela själva.

Eftersom detta arbete gått ut på att titta närmre på hur säljare av jordbruksfastigheter tänker så har jag inte tagit hänsyn till hur en säljare av en "vanlig" fastighet resonerar. Jag kan tänka mig att det skiljer sig en del då en jordbruksfastighet oftast ägts inom släkter många generationer. Många har den stora processen framför sig att sälja sin föräldragård eller liknande vilket kan röra upp en hel del känslor. Min slutsats är att de tillfrågade säljarnas första intryck av mäklaren i de flesta fall varit avgörande för deras val, även mäklarens rykte, att mäklaren fanns på orten och att mäklaren varit inriktade på jordbruksfastigheter ansågs vara viktiga parametrar inför det slutliga valet. Av säljarnas kommentarer att döma så har många varit besvikna på hur vissa mäklare agerat i uppdraget. Många menar att mäklaren inte ens slutförde sitt uppdrag, och att det var därför de till sist valde att sälja på egen hand.

När en mäklare åtar sig ett uppdrag har uppdragsgivaren rätt att förvänta sig att uppdraget genomförs utan komplikationer. Om mäklaren av olika skäl inte kan slutföra uppdraget skall han underrätta uppdragsgivaren om detta så att denne får en möjlighet att vidta erforderliga åtgärder. En mäklare måste ha tungt vägande skäl för att få bryta ett uppdragsavtal i förtid. Ett sådant skäl kan vara att samarbetet med uppdragsgivaren inte fungerar därför att uppdragsgivaren medvetet lämnat felaktiga uppgifter till mäklaren, (Melin, 2010).

Jag kan förstå att det inte behövs göras många felsteg från en mäklare som faktiskt får ganska bra betalt för sina uppdrag för att säljaren ska vilja säga upp kontraktet med mäklaren. Detta kan som tidigare nämnts bero till stor del på att fastighetsförsäljningen är ett känsligt skede och för många den största och viktigaste affär de gör i sitt liv. Mindre än hälften av de tillfrågade hade inte vetskap om företaget och dess tjänster sedan tidigare. Resterande (62 %) hade kännedom om företaget och valde bort det pga. de ansåg att annan mäklare kunde marknadsföra objektet bättre och/eller att annan

mäklares kompetens var högre. Detta visar att företaget måste övertyga fler om företagets stora engagemang för att nå ut till så många som möjligt, genom både dagspress, utskick i brevlåda och internet. Även den åsikten många tycks ha om att annan mäklare skulle ha större kompetens än LRF Konsult borde förändras. För det är väl så, att LRF Konsult är störst och ledande på området, och därmed bör bära den största kompetensen inom specialiseringsområdet jord- och skogsfastigheter?

Att så många som 38 % inte ens hade vetskap om företaget visar ju på att en bredare marknadsföring kanske skulle ändra den procenten till det positiva. Dock tillhör de tillfrågade Västernorrlands län, som har sina LRF Konsult- kontor i Sundsvall, Härnösand och Sollefteå. Detta ger en bred utsträckning och borde nå ut till tillräckligt många.

Det som förvånar mig i säljarnas val av mäklare är att inte fler väljer utifrån ekonomisk synvinkel, att inte fler tagit hänsyn till mäklarens provision eller arvode. Detta är kanske trots allt inte det allmänheten tittar mest på. Viktigare för den genomsnittliga säljaren verkar som sagt vara den emotionella biten, samt om mäklaren finns på orten och hur vida de är inriktade på jord och skog. Om man ser på saken långsiktigt kan man tänka sig att valet utifrån dessa punkter även resulterar i den bästa affären, både ekonomiskt och känslomässigt.

De som genom kommentarerna uttryckt sig att de inte är nöjda med LRF Konsult anser jag förhållandevis vara få. Självklart är det ofrånkomligt för ett sådant företag att ibland få missnöjda kunder eller "dåligt rykte". Det gäller här att stärka de bra sidorna och vinna desto mer förtroende hos de kunder som redan finns och som i framtiden kommer välja att använda sig av företagets tjänster.

## **6.4 Diskussion felkällor**

Givetvis kan det finnas en del felkällor i arbetet. Dessa kan ha sin grund i att de tillfrågade inte vågat svara helt ärligt eftersom de tyckt att det varit känsliga frågor. Det kan även vara så att de missförstått vad jag menat med mina frågor och svar. Det är dock ingenting som tyder på det senare, då jag inte fått några frågetecken angående upplägget på enkäten och frågorna med dess svar. Där jag kan tycka att det i så fall kan uppstå en liten felbedömning är i fråga 8, där inte alla valt att svara. Detta ger en felaktig procentuell uppdelning av svaren. Dessutom har de förfrågade ibland svarat på fler än ett alternativ, vilket också kan vilseleda svarsbilden en aning.

Övriga eventuella fel kan också ha uppstått trots den noggrannhet jag använt mig av vid kartläggandet av svarsbilden. Detta får anses tillhöra den mänskliga faktorn.

## **6.5 Råd inför framtiden**

Efter att ha gjort detta arbete vill jag förstås försöka ge några goda råd till LRF Konsult som kanske med tiden kan leda till nöjdare kunder, bättre rykte och så småningom kanske fler kunder. Företaget är omtyckt och stort i hela landet. Men trots stora insatser på utbildningar och personal så brister det givetvis alltid någonstans, vilket nästan är ofrånkomligt för ett så stort företag. Det jag ska beröra angår andra sätt att agera vid



uppdrag och marknadsföring. Jag vill också påpeka att företaget redan är väldigt bra och har många nöjda kunder. Jag har ju lyckats hitta de som inte valt LRF Konsult av olika anledningar, dessa tycker jag inte är många och desto färre som valt bort företaget pga. missnöje.

Genom en överblick på arbetet kan man konstatera att majoriteten av de som valt annan mäklare än LRF Konsult haft kännedom om företaget och dess tjänsteutbud. Anledningarna till att man inte valt att kontakta LRF Konsult vid försäljning är olika, men en viss procent har tråkigt nog dåliga erfarenheter av företaget. Detta leder i sin tur till att erfarenheterna förmedlas ut i dåligt rykte. Här finns alltså förbättringar för företaget att ta till om de ska minska sina bortfall av kunder. Dels har jag med enkäterna fått ett par kommentarer om att mäklare inte har avslutat sitt uppdrag ordentligt. Detta leder automatiskt till att dessa icke slutförda uppdrag får mäklaren och därmed företaget att verka ansvarslost. En viktig bit i mäklarens arbete är förstås att slutföra arbetet på bästa möjliga sätt för att få nöjda kunder. Det hör till mäklarens skyldighet att leva upp till de åtaganden han gör och slutföra affärerna inom rimlig tid, Melin (2010). Trots att ett uppdrag kan känna mindre viktigt än ett annat så tror jag att man ska lägga precis lika stor vikt på att få det avslutat på ett sätt som även gör parterna nöjda. Jag tror att en del mäklare kan prioritera bort de mindre uppdragen framför de större pga. stress eller för många uppdrag. En mindre fastighet som är mindre värd kan för fastighetsägaren trots detta vara väldigt betydelsefull och att sälja den kan vara både känslomässigt och ekonomiskt viktigt. Det är för en säljare av fastighet ofta mycket känsloladdat att sälja pga. olika anledningar, det kan också vara den största affär de någonsin kommer att göra. Det är därför väldigt viktigt att som mäklare visa respekt och handla korrekt i hela förmedlingsförloppet, vilket Melin (2010) pekar extra på i sin granskning av fastighetsmäklarlagen. För att en affär ska bli lyckad krävs det ju inte bara att mäklaren betar sig riktigt och informerar parterna om deras skyldigheter, utan insatser från både säljarna och köparna behövs för en lyckad affär. Dels måste köparen vara noggrann med att undersöka fastigheten tillräckligt noga så att det inte dyker upp något i efterhand som kan leda till tvist, (Grauers 2010) och dels har säljaren också skyldighet att informera om alla fel han har vetskap om i fastigheten, (Grauers 2010). Mäklaren ska dock verka för att parterna genomför detta, men det är fortfarande upp till parterna att det blir ordentligt gjort.

Det krävs mycket erfarenhet och kunskap inom området innan man är en bra mäklare, speciellt när det gäller skog och jord där det krävs en viss kunskap inom området. Det tar lång tid för en mäklare att bygga upp förtroende hos sina kunder och därmed skaffa sig ett bra rykte men det går desto lättare att få detta rykte förstört med hjälp av några få felsteg, därför är det viktigt att lägga möda på sina förmedlingsuppdrag och även ibland agera utöver ramarna för vad arbetet innefattar.

En andra sak som tycks kunna förbättras är marknadsföringen av företaget och dess tjänster. Med tanke på att så stor del som hela 38 % av de tillfrågade inte ens kände till företaget och dess tjänsteutbud borde marknadsföringen kunna förbättras och därmed nå ut till fler. Även om marknadsföringen redan är stor och företaget syns i många sammanhang så tror jag det kan behövas stärkas på exempelvis landsbygden. Mera reklamutskick till privatpersoner, tv-reklam och föreläsningsskvällar kan kanske vara förslag till en förbättrad marknadsföring. Ett ytterligare sätt att nå ut till flera och få företaget att synas kan vara att erbjuda privatpersoner gratis tjänster i form av rådgivning när det gäller skatter, förvärvande, ägande och försäljning av fastighet. Gratis tjänster kan få många att nappa och företaget lär med det förvärva många nya kunder. Jag vet att företaget redan har kört liknande tjänsterbudanden, men detta är säkert en

idé som kan utvecklas om det ger ett gott resultat. LRF Konsult har ett bra arbetssätt och lyckas bra på de flesta plan, men dessa angivna punkter kan man arbeta vidare med tror jag.

När jag frågade varför den slutliga mäklaren valdes svarade majoriteten att de kände till mäklarfirmans sedan tidigare affär. Dessa personers val är något som knappast går att påverka om de tidigare använt en annan mäklarfirma som de varit nöjda med. Av de som svarade på frågan blev 21 % tipsade av bekanta om mäklarfirmans vilket pekar på hur viktigt det är att få nöjda kunder eftersom kommunikationen med andra oftast är en stor faktor till val av mäklare. En tiondel av de svarande angav att mäklarfirmans marknadsföring var det som avgjort deras beslut. En tiondel är ganska stor del och det tyder på hur viktigt det är att synas. Här kommer rekommendationerna om utökad marknadsföring in som en viktig punkt i framtida förbättringsåtgärder, dock givetvis med hänsyn till den goda fastighetsmäklarsed som råder, Melin (2010).

Marknadsföringen är viktig och kan kanske förbättras inom förmedlingsuppdraget också. Det grundar jag på svarsresultaten i fråga 8 där jag frågade varför LRF Konsult valdes bort. De flesta, närmare bestämt 34 % av totalt 59 stycken som svarade på frågan ansåg att annan mäklarfirma kunde marknadsföra fastigheten bättre än LRF Konsult. Detta visar att många tror att LRF Konsult inte marknadsför lika bra som vissa andra mäklarfirmor. Det är ingenting jag kan påvisa då jag själv anser att LRF Konsult marknadsför sina förmedlingsobjekt minst lika bra som andra, dvs. på internet, i dagspress, på banker och med utskick. Möjligtvis tror allmänheten att LRF Konsult bara vänder sig till skogssidan när det kommer till marknadsföring, vilket ju inte är sant. Att 32 % av de förfrågade gjorde bedömningen att annan mäklare hade högre kompetens än LRF Konsult kanske är en liten varningsklocka. Där kommer vi återigen in på min första synpunkt, om ansvarstagandet i att avsluta alla affärer och se till att lägga ner möda även på de "mindre viktiga" objekten.

Bortsett från detta är det många av de svarande som har en god syn på LRF Konsult och gjort sitt val utifrån försäljning till bekanta, försäljning på egen hand utan någon mäklares hjälp samt att en del valt att välja den mäklarfirma som haft lägre provision. Jag tror att företaget kan utvecklas på de punkter jag angivit och att det annars är ett bra företag med många och trogna kunder, trots det stora landstäckande företag som det faktiskt är.

Det som slagit mig under arbetets gång är hur en mäklare egentligen ska bete sig för att uppdragsgivaren ska känna sig nöjd genom hela processens gång. Finns det verkligen något idealiskt sätt att uppträda på under en förmedlingsprocess? Det är såklart olika utsikter för olika uppdrag men allt för ofta har fastighetsmäklare missnöjda kunder, tyvärr. Slutsatsen av detta är från mig att det nog aldrig går att komma ifrån den typen av problem hur man än vrider och vänder på saker och ting. Däremot kan man alltid sträva mot att bli bättre!

## 7. SAMMANFATTNING

I denna rapport har jag kartlagt och sammanställt mitt examensarbete, vilket gick ut på att undersöka vad säljare av fastigheter anser vara viktigt vid val av mäklare. Jag har även haft med andra parametrar i undersökningen, såsom om säljaren överhuvudtaget tagit hjälp av mäklare vid försäljning och hur de gått tillväga om de inte valt att ta hjälp av mäklare. Dessutom har det utretts varför man inte valt att använda sig av LRF Konsults mäklartjänster samt om de haft vetskap om LRF Konsult och deras tjänsteutbud vid försäljningstidpunkten.

Denna undersökning utfördes med hjälp av enkätutskick till de fastighetsägare som sålt sin fastighet utan att gå via LRF Konsults förmedlingstjänst. Enkäterna innehöll 8 stycken frågor som var och en fick svara på, samt att de också fick möjligheten att skriva sina egna kommentarer gällande ämnet.

För att få en så vid bild som möjligt över hur säljaren tänker vid sitt val av mäklare, så ställdes de flesta frågor avseende detta, det vill säga om vad de prioriterar vid val av mäklare, vad som känns viktigast för dem och varför de inte valt att använda sig av LRF Konsult.

Antalet enkäter uppgick till totalt 298 stycken. Jag skickade ut dem fysiskt med brev, samt bifogade adresserade svarskuvert. De svarande hade också möjligheten att svara på internet, enkäterna innehöll 8 stycken enklare frågor med svarsalternativ samt en sida att skriva eventuella egna kommentarer på. Genom att de tillfrågade fått skriva sina egna kommentarer och tankar har jag fått en bra bild om vad majoriteten tycker om företaget.

Jag fick tillbaka totalt 132 stycken besvarade enkäter, vilket jag tycker kan anses tillräckligt vid en sådan här studie. 127 stycken svarade med hjälp av de bifogade svarskuverten och 5 stycken valde att svara på internet. Jag anser att svarsfrekvensen ger en täckande bild av denna grups tankar och förfaranden vid deras handlande, då svarsfrekvensen uppgått till 45 %. Jag har inte valt att skilja på män och kvinnor eller olika åldersgrupper, då det var svårt när de flesta svar var anonyma.

En hel del överlåtelser sker inom familjer och då genom generationsväxlingar, och därmed faller det bort en del svar. Även där dödsbon angetts vid överlåtelser har jag valt att inte skicka ut enkäter eftersom det visade sig vara väldigt svårt att hitta adresser till de flesta dödsbodelägarna. Att skicka ut till en av flera dödsbodelägare kändes inte riktigt bra, då de förmodligen har delade meningar om ämnet.

Tanken var i början av arbetet att jag skulle kontakta alla som inte svarade på enkäterna via telefonpåringning. Detta visade sig senare bli svårt då de flesta valt att svara anonymt, trots uppmaning om att skriva sitt namn på svaret.

Resultatet av denna undersökning visar på att nästan hälften av de som tillfrågats inte ens använt sig av mäklare vid försäljning av sin fastighet. Majoriteten av dessa har sålt direkt till anhörig eller en spekulant som de redan kommit i kontakt med på annat sätt. Endast ett par stycken av de som sålt utan mäklares hjälp har använt sig av tidningsannonsering medan desto fler använt sig av internet, som till exempel

annonseringssidan Blocket.se. Detta visar en stor förändring i dagens samhälle, jämfört med för några år sedan då tidningsannonsering ansågs vara det mest framgångsrika vid försäljning. De flesta tyckte även att det gick bra att sälja på egen hand och skulle inte använda sig av mäklares hjälp om de någon gång skulle sälja en fastighet igen. Detta kan man ju spekulera lite i och tänka att en affär med en anhörig självklart blir relativt enkel trots att man inte får hjälp med kontraktsskrivning, sökande av lagfart etc.

Av de som använt sig av mäklares hjälp ansåg de flesta att det var viktigast vid valet av mäklare att mäklaren var inriktad på jordbruksfastigheter, att mäklaren har ett gott rykte, att mäklaren finns på orten samt hur de blivit bemötta.

Av de flesta som valt mäklare hade valet fallit just på den aktuella mäklaren för att de kände till mäklaren sedan tidigare affärer. Det visar hur viktigt det är för en mäklare att ha god relation till sina kunder.

Drygt hälften hade vetskap om LRF Konsult och deras tjänsteutbud vid försäljningen och då ställdes där en följdfråga till dem som kände till LRF Konsult sedan tidigare "Varför LRF Konsult valts bort vid försäljningen?". Många valde att inte svara på denna fråga men majoriteten av dem som svarat ansåg att annan mäklare hade mer kompetens och bättre möjligheter att marknadsföra objektet. Provisionen och bemötandet var också två parametrar som var ganska vanliga som svar till varför de inte valt LRF Konsult.

Det här ämnet tycker jag är intressant, inte minst viktigt för mig som blivande mäklare, men också viktigt för de mäklare som redan är verksamma inom området. Eftersom säljaren är mäklarens främste kund är det en stor fördel att kunna förstå vad som anses viktigast för just honom/henne. Även för LRF Konsult som jag gjort detta arbete åt är det nyttigt att veta vad folk har för åsikter. Möjligheten att kunna förbättra eller få uppfattning om var det kan finnas för eventuella brister ökar givetvis, och är därför till nytta för dem som vill ta del av arbetet.

## 8. REFERENSLISTA

### 8.1 Publikationer

Trost, J.(2007) *Enkätboken*. Upplaga 3:1

Grauers, F. (2010) *Fastighetsmäklaren – en kommentar*

Grauers, F. (2010) *Fastighetsköp*

### 8.2 Dataprogram

Lantmäteriets fastighetsregister

SPAR – sökmotor för personuppgifter

### 8.3 Relaterade examensarbeten

Dahlin, A & Lindau, S. (2010) *Nätmäklare – flipp eller flopp?*

Gustafsson, J & Jonsrud, K. (2006) *Val av gårdsmäklare och genom vilka kanaler det passar*, Högskolan väst, (Rapportnr: 2006:X000).

Häggström, J & Sjöström, M. (2002) *Utvärdering och val av fastighetsmäklare: villasäljares urvalskriterier*.

Johansson, S mfl. (2007) *Kundtillfredsställelse bland köp och säljkunder i samarbete med LRF, Jönköping*.

Tempelman, U. (2007) *Hur gör säljaren sitt val av mäklare?* Stockholm



## 9. BILAGOR

### 9.1 Bilaga 1.

Enkätundersökning av före detta fastighetsägare som inte sålt sin fastighet genom LRF Konsult.

#### Fråga 1.

Valde Du att använda dig av en mäklarfirma när Du sålde din fastighet?

- A. Ja
- B. Nej

#### Fråga 2.

Om Du svarat Ja på första frågan kan Du hoppa direkt till fråga 4.

Hur gjorde Du när Du sålde din fastighet utan mäklares hjälp?

- A. Jag använde mig av Blocket.se eller annan Internettjänst
- B. Jag använde mig av annonsering i dagspress
- C. Jag sålde direkt till spekulant som jag kommit i kontakt med på annat sätt
- D. Annat

#### Fråga 3.

Tog Du hjälp med vissa delar av försäljningen?

- A. Ja, jag gjorde först en värdering av fastigheten
- B. Ja, jag köpte tjänsten att upprätta skogsbruksplan
- C. Ja, jag köpte tjänsten att upprätta köpehandlingar mm
- D. Nej, jag kunde sköta allt själv

#### Fråga 4.

Uppfattade Du att det var något problem vid försäljningen som en mäklare skulle kunnat hjälpa till med?

- A. Ja, jag skulle använda mig av mäklare om jag gjorde om affären
- B. Nej, jag tycker det gick lika bra utan

#### Fråga 5.

Om Du använde dig av mäklare, vilka frågor var viktiga vid valet av mäklare?

- A. Mäklaren fanns på orten
- B. Mäklaren tillhör en landsomfattande kedja
- C. Mäklarens bemötande av mig som kund
- D. Mäklaren är specialiserad på jordbruksfastigheter
- E. Mäklaren har ett gott rykte
- F. Mäklaren är känd för sin kompetens
- G. Hur stor provision mäklarens ville ha (arvode)
- H. Annat

**Fråga 6.**

Varför valdes den slutliga mäklaren?

- A. Jag kände till mäklarfirman sedan tidigare affärer
- B. Jag blev tipsad om mäklaren av bekanta
- C. Jag fastnade för mäklarfirmans marknadsföring
- D. Jag tittade på Internet och jämförde olika mäklare den vägen
- E. Mäklarens provision
- F. Annat

**Fråga 7.**

Kände Du när Du valde mäklare till LRF Konsult och deras tjänsteutbud?

- A. Ja
- B. Nej

**Fråga 8.**

Om Du svarade ja på förra frågan, varför valdes då LRF Konsult bort?

- A. Jag gjorde bedömningen att annan mäklare hade högre kompetens
- B. Jag gjorde bedömningen att annan mäklare kunde marknadsföra fastigheten bättre
- C. Det bemötande jag fick av mäklaren från LRF Konsult
- D. Jag fick erbjudande om lägre provision från annan mäklare
- E. LRF Konsult finns inte representerat lokalt
- F. Det var aldrig aktuellt att anlita LRF Konsult eftersom bekanta/vänner/andra har framfört att de varit missnöjda med företaget
- G. Jag kände den valda mäklaren sedan förut